

**BAHAN AJAR**



**PERBEDAAN DAN PERSAMAAN DIANTARA KOMUNIKATOR,  
STRATEGI-STRATEGI KENDALI KOMUNIKASI, DAN IMPLIKASI  
MORAL MENGENAI KENDALI KOMUNIKASI**

Dosen Pengampu:  
Dr. Dra. Erni Murniarti, M.Pd.

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
2019**

## MODUL 4

### PERBEDAAN DAN PERSAMAAN DIANTARA KOMUNIKATOR, STRATEGI-STRATEGI KENDALI KOMUNIKASI, DAN IMPLIKASI MORAL MENGENAI KENDALI KOMUNIKASI

#### A. Pendahuluan

Pada modul ini, mahasiswa diharapkan mampu untuk menjelaskan perbedaan dan persamaan diantara komunikator. Selain itu, mahasiswa juga diharapkan mampu menjelaskan Strategi-strategi kendali komunikasi, dan implikasi moral mengenai kendali komunikasi

#### 1. Deskripsi Singkat

Modul 4 ini membahas tentang perbedaan dan persamaan diantara komunikator, Strategi-strategi kendali komunikasi, dan implikasi moral mengenai kendali komunikasi

#### 2. Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) Modul 4

Setelah mempelajari modul 4, mahasiswa diharapkan dapat memahami :

1. Mengetahui perbedaan dan persamaan diantara komunikator
2. Dapat mengerti Strategi-strategi kendali komunikasi
3. Mengetahui implikasi moral mengenai kendali komunikasi

#### 3. Kemampuan Akhir (KA)

1. Mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan persamaan diantara komunikator

2. Mahasiswa dapat mengerti mengenai Strategi-strategi kendali komunikasi
3. Mahasiswa dapat mengetahui implikasi moral mengenai kendali komunikasi
4. Prasyarat Kompetensi: tidak ada
5. Kegunaan Modul Empat

Modul ini berguna untuk menolong mahasiswa memahami perbedaan dan persamaan diantara komunikator, Strategi-strategi kendali komunikasi, dan implikasi moral mengenai kendali komunikasi

6. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Materi pokok dalam modul ini adalah perbedaan dan persamaan diantara komunikator, Strategi-strategi kendali komunikasi, dan implikasi moral mengenai kendali komunikasi

## B. Kegiatan Pembelajaran

### 1. Kegiatan Pembelajaran IV

2. Judul Kegiatan Pembelajaran: Perbedaan dan persamaan diantara komunikator, Strategi-strategi kendali komunikasi, dan mplikasi moral mengenai kendali komunikasi

### 3. Kemampuan Akhir (KA) dan Sub Kemampuan Akhir

Kemampuan Akhir yang diharapkan mahasiswa dapat mengetahui perbedaan dan persamaan diantara komunikator, Strategi-strategi kendali komunikasi, dan mplikasi moral mengenai kendali komunikasi

### 4. Uraian

#### PERSAMAAN DAN PERBEDAAN DI ANTARA KOMUNIKATOR

Ada sejumlah hal yang lazim dalam usaha-usaha manusia menggunakan kendali lingkungan dalam komunikasi. Satu hal, seperti kita semua telah belajar bagaimana berkomunikasi, kita juga telah belajar bagaimana kita menggunakan kemampuan berkomunikasi kita untuk tujuan-tujuan kendali atau mengendalikan sesuatu. Hal tersebut memang memerlukan waktu untuk mempraktikkannya guna mengem- bangkan perilaku kendali yang bermanfaat. Beberapa di antara kita menggunakan keterampilan ini secara lebih efektif dibandingkan yang lain. Beberapa di antara mereka ada yang berhasil, ada pula yang gagal dan kebanyakan di antara kita tidak berhasil dan juga tidak terlalu gagal. Satu hal dari aspek-aspek yang mengenai kendali bahwa cara manusia menggunakan kendali itu berbeda-beda. Gaya atau caranya juga berbeda-beda. Ada yang secara terang-terangan atau gamblang dalam menggunakan kendali. "Mau makan!", sambil berteriak ketika masuk restoran. Jadi, sifatnya ofensif. Tetapi ada juga yang dengan cara halus dan

mungkin dengan senyum menyatakan ingin makan. Menurut Miller dan Steinberg (1975), strategi kendali dasar manusia juga berbeda seperti:

a. Ada orang yang menggunakan kendalinya dengan argument yang logis atau masuk akal. Misalnya, seorang suami berkata ke pada istrinya: "Untuk menjarangkan kelahiran Anda perlu gunakan alat kontraseptif" sebab dengan alat tersebut tidak perlu kha watir akan kehamilan.

b. Ada pula yang menggunakan kendalinya dengan luapan emosi. Contoh: "Kalau kamu menolak cintaku, aku akan bunuh diri kata pria kepada teman wanitanya.

c. Ada yang menggunakan pendekatan dasarnya bergantung pada imbalan. "Boleh saya pinjam catatan kuliah yang kemarin, lain kali kalau kamu tidak hadir akan saya pinjamkan catatan saya, kata seorang mahasiswa kepada temannya.

d. Ada juga yang mendasarkan pada sanksi atau hukuman dalam menggunakan kendalinya. "Kalau kamu sering bolos kuliah, jangan harap bapak akan berikan kamu uang saku," kata seorang bapak kepada anaknya.

Tentu saja, setiap orang berbeda dalam kemampuannya untuk melaksanakan kendali untuk tujuan-tujuan khusus. Perbedaan-perbedaan tersebut di atas membantu kita untuk menyusun bahan dasar dari komunikasi antarpribadi. Sebagai komunikator antarpribadi, kita perlu mengenali perbedaan-perbedaan ini dan menjadikannya terbiasa dalam melakukan transaksi sehari-hari. Salah satu di antaranya yang mungkin kita mengenalinya mengenai perilaku kendali manusia walaupun sangat banyak ragamnya mengenai perilaku kendali- ialah setiap individu memiliki karakteristik, pendekatan yang dapat diprediksi terhadap kendali. Jika Anda mengamati seseorang pada beberapa kejadian, Anda agaknya akan mendapatkan bahwa ia secara khusus menyampaikan

semacam pesan tertentu dalam situasi tertentu dan rupanya ingin mendapatkan semacam respons tertentu yang diinginkan. Setiap individu memiliki kumpulan pribadi mengenai pesan-pesan kendali, cara pribadi dalam menyampaikan pesan-pesan ini, dan cara pribadi untuk bereaksi terhadap respons-respons yang la peroleh dari komunikator lainnya, Kita menamakan kombinasi dari kesemuanya ini pola kendali komunikasi (PKK) atau pattern of communicative control (PCC) dari individu. Konsep ini menunjukkan bahwa individu-individu mengembangkan pilihan-pilihan khusus bagi, dan kemampuan pada strategi-strategi kendali tertentu. Kebanyakan orang mampu untuk menyusun banyak strategi ke dalam perbendaharaannya tetapi tetap bergantung kepada metode-metode kendali tertentu dalam situasi antarpribadi. Hal ini sebagian besar melalui pengulangan dan keunikan dari pola-pola ini yang dapat kita ketahui satu sama lain sebagai komunikator-komunikator individual.

## 2. UNSUR-UNSUR TETAP DAN TIDAK TETAP DALAM PKK

Apabila kita katakan bahwa seseorang mengembangkan sebuah pola perilaku, yang kita maksudkan bahwa perilakunya bersifat tetap dan dapat diprediksi, bahwa ia cenderung untuk mengulang rangkaian karakteristik dalam bicara dan sikapnya. Meskipun macam atau keseragaman PKK luar biasa luas bahkan beberapa peneliti mengatakan jumlahnya sebanyak jumlah individu atau orang, tetapi semua orang memiliki pola-pola perilaku yang sama. Daripada menghitung banyaknya macam pola, lebih baik kita akan membicarakan persamaan- persamaan dari semua pola. PKK terdiri dari kumpulan yang perinci dari unsur-unsur yang tetap dan tidak tetap. Unsur-unsur yang tetap terungkap dalam pernyataan sebagai berikut:

a. Semua orang perlu atau membutuhkan respons yang diinginkan dari pihak lain.

b. Para komunikator saling bergantung kepada satu sama lain untuk mendapatkan respons seperti tersebut di atas.

c. Prosedur-prosedur kendali untuk mendapatkan jawaban-jawaban yang diinginkan dipelajari dalam situasi sosial, penerimaannya bergantung kepada keberhasilan mereka dalam memperoleh jawaban-jawaban yang diinginkan.

d. Perilaku-perilaku dari orang yang mengendalikan dan yang memberi respons membentuk hubungan saling ketergantungan secara transaksional. perolehan dengan mengevaluasi nilai-nilai bagi masing-masing unsur tidak Gambaran yang lebih rinci mengenal individu PKK dapat di- tetap di dalam konfigurasi. Unsur-unsur yang tidak tetap yang atau bisa berubah adalah sebagai berikut:

a. Prosedur-prosedur kendali yang spesifik ialah yang diberi imbalan dan diterima..

b. Tipe-tipe orang yang dihubungkan dengan perilaku-perilaku yang diberi imbalan.

c. Situasi-situasi yang memerlukan perilaku-perilaku tertentu dan memberikan imbalan-imbalan tertentu.

## STRATEGI-STRATEGI KENDALI KOMUNIKASI

Pola-pola kendali komunikasi atau PKK terdiri dari banyak strategi kendali komunikasi. Strategi-strategi tersebut mengalami proses uji coba yang sederhana. Apabila strategi itu berhasil, maka akan dipertahankan untuk digunakan selanjutnya. Apabila tidak berhasil, maka strategi itu ditinggalkan. Kebanyakan komunikator mengubah PKK mereka dari waktu ke waktu.

Strategi yang berhasil diterapkan di suatu lingkungan, menjadi tidak cocok bila diterapkan pada lingkungan berbeda. Oleh karena itu, komunikator bisa saja meninggalkan- yang nya atau disimpan untuk digunakan pada kesempatan lain. Strategi-strategi baru menjadi bagian dari PKK individu apabila ia memperoleh informasi baru mengenai pendekatan-pendekatan yang lebih efektif guna memperoleh respons yang diinginkan. Dalam tulisan ini akan dibicarakan kategori yang sifatnya umum mengenai strategi- strategi kendali. Setiap kategori menyajikan pendekatan yang sifatnya umum mengenai kendali komunikasi dan masing-masing berisikan macam-macam strategi. Miller dan Steinberg (1975) membaginya dalam lima strategi yang akan dibahas berikut ini.

#### A. STRATEGI WORTEL TERUNTAI

Strategi wortel teruntai atau dangling carrot strategies berisikan atau berupa pemberian imbalan yang oleh komunikator diberikan ke pada pihak lain. Imbalan tersebut dapat berupa objek yang nyata seperti perhiasan, uang, DVD, piala, makanan, dan sebagainya. Tetapi banyak sekali bentuk strategi ini dalam bentuk kiasan berupa pesan pesan simbolik seperti: "Hebat kau," "Anda orang yang paling bahagia di dunia," atau "Wah, mobilnya luar biasa bagus dan mahal." Apa pun bentuk strategi ini, bahwa semua strategi wortel teruntai ini berasumsikan bahwa komunikator dapat meningkatkan probabilitas untuk memperoleh respons yang diinginkan apabila komunikator memberikan kepada seseorang imbalan. Orang cenderung untuk berbuat sesuatu yang komunikator inginkan apabila orang itu dapat menikmatinya, memperoleh untung, dan terhibur oleh pemberian itu. Istilah dangling carrot strategies mirip dengan cerita rakyat di Indonesia, di mana seekor kuda yang menarik pedati ngadat tidak mau jalan. Oleh pak kusir kemudian diikatkan seuntai padi pada sebuah tongkat kayu ditempatkan di muka kuda itu. Kuda



itu mau meraihnya sambil berlari-lari, maka berhasillah pak kusir atas usahanya. Meskipun strategi wortel ini dengan banyak variasinya paling banyak digunakan oleh komunikator, tetapi juga termasuk yang paling rumit di antara strategi-strategi lainnya dan paling sedikit dimengerti Tujuan utama strategi ini ialah mengubah tingkat dan arah perilaku seseorang. Tingkat atau bisa juga disebut jumlah merupakan frekuensi dengan mana seseorang menampilkan perilaku tertentu dan bisa berkisar dari nol (tidak ada perilaku yang ditampilkan) sampai jumlah kurang dari 100% karena tidak ada seorang pun bisa melakukannya sepanjang waktu. Dua tujuan lainnya dari strategi ini ialah menghasilkan perubahan yang sebenarnya di dalam perilaku dan menguatkan atau reinforce tingkat perilaku yang ada, arah, dan substansi atau substances. Substansi dari perilaku manusia ialah apa yang ia lakukan atau bagaimana ia melakukannya daripada mengenai seberapa sering ia melakukan-nya atau dengan siapa. Contoh, apabila komunikator memperkuat beberapa dimensi dari perilaku pihak lain seperti tingkat, arah, dan substansi ia menambah probabilitas bahwa dimensi akan kurang lebih tetap sama. Jika komunikator merasa senang bahwa seseorang berbicara kepadanya sebanyak lima kali dalam seminggu mengenai masalah pekerjaan kantor dan komunikator ingin bahwa arah, tingkat, dan substansi perilaku ini dilanjutkan, maka tugasnya adalah memperkuat perilaku yang ada. Prosedur Penggunaan Strategi Wortel Teruntai Tugas pokok dari pengendali strategi ini ialah menjadikan seseorang mengasosiasikannya dengan imbalan dan kepuasan. Untuk menuntaskan objektif ini pengendali atau komunikator bisa menggunakan satu atau dua prosedur dasar. Prosedur dasar pertama terdiri dari membuat rangkaian stimulus-response-reward dalam transaksinya dengan pihak lain. Komunikator atau strategist mencoba untuk "mengajarkan" mitranya bahwa apabila pengendali menyajikan stimulus x jika mitranya memberikan respons y, maka mitra ini akan menerima imbalan Bila

komunikator beruntung, ia dapat memasukkan ke dalam rangkaian stimulus-response-reward di mana mitranya telah belajar. Prosedur ini berlaku pada tiga tingkatan pembuatan prediksi. Pada tingkat kultural, kebanyakan anak-anak muda secara otomatis merespons permintaan orang dewasa meminta tolong dalam keadaan yang layak atau wajar. Jika orang dewasa minta tolong pada seorang anak dan anak itu akan merespons karena ia berharap akan mendapat imbalan dari yang minta tolong. Imbalan tersebut tidak harus dalam bentuk materi, bisa saja dalam bentuk pesan-pesan simbolik berupa pujian atau terima kasih. Pada tingkat sosiologis, para anggota dari kelompok mahasiswa dapat diharapkan akan merespons dengan baik permintaan tolong profesornya mengenai hal-hal kecil seperti ambil spidol atau daftar absen. Karena si mahasiswa berharap akan mendapatkan imbalan akademis yaitu supaya si profesor jangan pelit memberi nilai. Pada tingkat psikologis, tentu saja pengenalan terhadap rangsangan atau stimuli yang memicu memerlukan kepekaan terhadap pengalaman-pengalaman sebelumnya dari individu-individu tertentu Misalnya, Anda ingin meningkatkan kecondongan seseorang untuk bertransaksi dengan Anda. Anda pasti tahu bahwa seorang penggemar biliar akan merespons dengan gembira bila Anda mengatakan: "Saya suka main biliar." Ia berharap akan mendapatkan imbalan berupa main biliar bersama atau paling tidak berbicara soal biliar dengan Anda. Tetapi bila Anda mengatakannya kepada orang yang tidak senang biliar, maka ia akan meresponsnya secara negatif. Prosedur dasar kedua, bagi implementasi strategi wortel memusatkan pada perilaku responden dan bukan pada rangsangan atau stimulus yang disajikan oleh pengendali. Tugas pengendali ialah memberikan imbalan bagi perilaku tertentu yang ditampilkan oleh orang lain dengan harapan supaya berperilaku sama di masa mendatang. Efektivitas terletak pada cara mengajarkannya bahwa ia dapat berharap imbalan tertentu jika ia berpenampilan dalam cara tertentu. Dengan kata lain, daripada hanya

merespons sebuah rangsangan yang Anda sajikan, ia mengarahkan perilakunya sendiri terhadap sebuah tujuan: mendapatkan respons yang diinginkan dari Anda. Esensi dari prosedur ini terletak dalam pengembangan strategi wortel pada orang lain. Anda menginginkan orang itu berkat "Anda memiliki imbalan untuk diberikan kepada saya, dan saya harus memikirkan apa yang dapat saya lakukan untuk mendapatkannya."

Dua taktik utama untuk menggunakan prosedur ini adalah:

- a. Ciptakan bagi responden Anda sebuah mata rantai antara perilakunya dan imbalan dari Anda.
- b. Pastikan bahwa ia memiliki gagasan yang baik mengenai strategi yang dapat ia gunakan untuk mendapatkan imbalan tersebut. Respons berkenaan dengan taktik yang kedua, dunia penuh dengan komunikator yang telah belajar bahwa individu-individu tertentu memiliki imbalan-imbalan tertentu untuk diberikan kepada mereka tetapi belum pernah belajar taktik apa yang perlu digunakan untuk mendapatkan imbalan-imbalan itu. Jika Anda memiliki keraguan apakah responden Anda mampu menentukan tingkat, arah, dan substansi mengenai perilaku yang menurut Anda diinginkan, sebaiknya menjadikan faktor-faktor ini eksplisit. Banyak komunikator ragu-ragu untuk melakukannya. Mereka agaknya berpikir, "Yah, jika ia belum tahu apa yang menjadikan aku bahagia, sudah pasti aku tidak akan menceritakan kepadanya. Kalau diceritakan, itu artinya dibuat-buat dan sombong. Hak apa yang saya miliki untuk menyuruhnya bagaimana harus berperilaku?" Ya, bisa saja ini dibuat-buat, hanya kecuali kedua orang itu menjadi terbiasa dengan perilaku yang baru. Hal ini bisa saja dianggap sombong, tetapi hampir tidak lebih daripada mengharapkan seseorang untuk mengerti Anda melalui isyarat halus atau tanpa isyarat sama sekali. Jika Anda menghendaki respons-respons tertentu dari seseorang, dan orang itu mau memberikannya maka mungl Anda

akan mengabaikan sebuah tanggung jawab antarpribadi yang penting dengan tidak mengarahkan perilakunya. Tujuan dari strategi wortel teruntai ialah untuk mengubah tingkat, arah, dan substansi mengenai perilaku-perilaku dan memperkuat atau reinforce perubahan-perubahan ini apabila hal itu diinginkan. Dua prosedur dasar bagi implementasi strategi-strategi wortel ialah dengan menciptakan rangkaian-rangkaian stimulus-response-reward dan menghasilkan pengembangan strategi wortel pada orang lain. Di luar pemahaman tujuan-tujuan dan prosedur-prosedur ini, strategi wortel yang efektif harus memiliki beberapa kemampuan berkomunikasi.

## B. STRATEGI PEDANG TERGANTUNG

Strategi ini dinamakan "pedang tergantung" atau hanging sword strategies karena ada kaitannya dengan cerita di zaman kolonial Belanda yang pada waktu itu polisi kalau patroli keluar masuk kampung membawa pedang panjang tergantung di pinggangnya. Melihat polisi dengan pedang tergantung itu rakyat sangat takut. Kalau strategi wortel teruntai dirancang untuk menambah probabilitas respons yang diinginkan. Strategi ini didasarkan pada asumsi bahwa komunikator akan mengulang perilaku yang menyebabkan diberinya imbalan. Komunikator yang hendak mengurangi probabilitas respons yang tidak diinginkan akan berlindung pada strategi pedang tergantung. Strategi ini merupakan hukuman. Seorang komunikator bisa menghukum pihak lainnya supaya orang itu mengurangi atau membatasi perilaku-perilaku yang tidak disukai oleh yang memberi hukuman.

### Tiga Tipe Pedang Tergantung

1. Tipe pertama, dengan memberikan komunikator berupa rang. sangan yang dibenci atau tidak disukai. Rangsangan yang tidak disukai atau aversive stimuli menurut definisinya adalah sesuatu di mana komunikator membencinya dan berusaha menghindar. Dari segi kul- tural, menggunakan

uang sebagai denda, penjara, pembuangan, sebagai aversive stimuli. Kelompok menggunakan strategi ini dengan cara mengusir dan memboikot para anggotanya yang kalau di Indonesia biasa terjadi di partai politik. Individu dapat menghukum terhadap satu sama lain dengan memaki secara verbal, penolakan, atau serangan secara fisik. Prosedur dasar untuk menggunakan rangsangan yang tidak disukai dengan mengomunikasikan prediksi kondisional: "Jika kau berbuat sesuatu yang tidak aku sukai, maka akan kuhukum kau."

2. Tipe kedua, strategi ini ialah berupa pembatalan imbalan atau withdrawal of reward. Sementara komunikator tidak menganggap perilaku ini sebagai hukuman. Mereka menyusun pesan-pesan yang berkisar dari plus satu untuk imbalan sampai minus satu untuk hukuman dengan angka nol sebagai angka netral di tengahnya. Mereka memberi alasan bahwa pembatalan imbalan merupakan suatu pergeseran dari plus satu ke angka nol. Karena hukuman dianggap sebagai hal yang negatif, membatalkan imbalan pada hakikatnya bukan hukuman. Namun demikian, pengaruh dari pembatalan imbalan sama pengaruhnya dengan rangsangan yang dibenci. Orang yang dibatalkan imbalan yang diharapkannya mengalami ketidaknyamanan dan mungkin juga resah dan jumlahnya tergantung kepada seberapa besar nilai imbalan itu. Dengan pembatalan imbalan tersebut seperti uang atau cinta ia mungkin menghadapi kerugian yang serius, seperti lapar atau kesepian dan dengan sendirinya membencinya. Ia juga enggan mengulangi perilaku-perilaku yang menyebabkan kehilangan imbalan. Pieper dan Marx (1963) telah mengamati pengaruh depresi di laboratorium di mana subjek yang pada awalnya diberikan insentif yang sangat besar dan kemudian dikurangi. Meskipun subjek berlanjut menerima insentif atau imbalan, nilai yang relatif lebih rendah dari imbalan tersebut menimbulkan pengaruh kurang lebih mendekati bentuk hukuman. Strategi pedang tergantung semacam ini secara tipikal digunakan dalam cara

yang sama seperti rangsangan yang dibenci atau aversive stimuli, melalui prosedur prediksi kondisional. Seorang komunikator dapat mengatakan kepada komunikator lainnya: "Saya telah meminjamkan uang kepada Anda, jika Anda tidak tepat waktu mengembalikannya, maka Anda tidak akan pernah mendapat pinjaman lagi dari saya." Hal ini bisa merupakan hukuman khusus untuk membatalkan imbalan dimana seseorang berharap untuk mendapatkannya dari Anda.

3. Tipe ketiga, strategi pedang tergantung yang dinamakan profit Jast yang dalam bahasa Indonesia kurang lebih artinya kehilangan keuntungan. Kehilangan keuntungan agak berbeda dengan rangsangan yang dibenci dan pembatalan imbalan. Kehilangan keuntungan dapat didefinisikan menurut Homans (1961) sebagai perbedaan antara imbalan yang diperoleh dari suatu perbuatan dan biaya yang dikeluarkan dalam melakukan perbuatan tersebut. Salah satu macam biaya dicerminkan di dalam jumlah waktu, energi, materi, dan emosi yang harus dikorbankan untuk mendapatkan imbalan. Biaya itu harus dikurangi dari nilai imbalan yang didapat untuk menghitung laba bersih atau net profit dari suatu perbuatan yang dilakukan. Orang suka berbicara tentang "menghukum dirinya sendiri" untuk mencapai tujuan. Seorang komunikator dapat memberikan kepada komunikator lainnya imbalan yang jauh lebih menarik tetapi begitu sulit bagi komunikator itu untuk mendapatkannya, bahwa pengaruh yang menguntungkan dari pemberian itu adalah hukuman. Orang tentu saja dapat kehilangan lebih daripada yang diperoleh dari transaksi tertentu. Homans berpendapat bahwa bentuk lain dari biaya harus juga dipertimbangkan. Menurut- Hya, "biaya atau hukuman yang tidak terhindarkan dari setiap aktivitas seseorang termasuk imbalan-imbalan yang dibatalkan atau tidak jadi dari sebuah aktivitas alternatif" Misalnya, jika bos Anda meminta Anda untuk kerja lembur, Anda pasti akan diberi imbalan berupa upah lembur atau paling tidak ada ucapan terima kasih dari bos Anda

Tetapi bila kerja lembur menghalangi Anda bisa berkumpul dengan keluarga atau melakukan aktivitas rekreasi yang perlu dengan keluarga, maka Anda harus mengurangi imbalan yang akan Anda peroleh dari kegiatan berkumpul dengan keluarga dan rekreasi dari imbalan yang diperoleh bagi kerja lembur. Bila nilai yang terdahulu lebih besar dari yang disebut belakangan, maka pengaruhnya akan sama dengan dua tipe pedang tergantung lainnya.

Pengaruh-pengaruh Perilaku dari Hukuman Ketiga tipe pedang tergantung bila diimplementasikan melalui strategi kendali, maka efeknya akan sama, tetapi dengan satu pengecualian penting. Penggunaan rangsangan yang dibenci atau aversive stimuli menghasilkan efek lebih tajam dan lebih cepat daripada pembatalan imbalan atau kehilangan keuntungan atau profit loss. Menurut D'Amato (1969) rangsangan yang dibenci yang menyebabkan orang dengan segera sakit dan tidak nyaman sebagai hasil perubahan perilaku yang mendadak dan seketika. Kehilangan imbalan dan keuntungan sudah pasti tidak menyenangkan, kecuali kehilangan imbalan begitu sangat berharga atau kehilangan keuntungan menjadikan seorang komunikator menghadapi kebangkrutan, maka kehilangan imba dan keuntungan tidak akan terjadi perubahan perilaku sedramatis seperti yang diakibatkan oleh rangsangan yang dibenci.

Di antara banyak pengaruh yang mungkin dari strategi pedang tergantung, ada lima hal yang kelihatannya umum dan cukup penting yang jadi perhatian komunikator:

1. Pengurangan atau pembatasan mengenai perilaku terhukum. Hal ini biasanya merupakan pengaruh yang dimaksud, satu hal yang pengendali ingin mewujudkannya. Kebanyakan strategi pedang agaknya hendak menjadikan pengaruh ini sebagai tujuan utama.

2. Sering kali pelaksana strategi pedang tergantung mencoba mempengaruhi orang untuk menghentikan perilakunya dan menerima pengganti perilaku yang lebih baik. Kemudian pengaruh kedua dari hukuman berupa penggantian perilaku yang dihukum oleh perilaku lainnya. Ini merupakan efek kedua dan dapat dianggap sebagai yang diinginkan selama perilaku yang baru ini lebih diinginkan oleh pengendali daripada perilaku yang digantikannya.

3. Melepaskan diri oleh orang yang terhukum merupakan pengaruh yang ketiga. Umumnya kita dapat menganggap hal ini merupakan pengaruh yang tidak dimaksudkan dari strategi pedang. Daripada menukar satu atau lebih perilaku tertentu sebagaimana dimaksudkan oleh pengendali, orang yang menjadi target merespons dengan memutuskan semua hubungan dengan pengendali.

2) Pengaruh lainnya yang tidak diinginkan dan tidak dimaksudkan adalah mungkin apabila strategi pedang dikelolanya secara salah. Hukuman, apapun alasannya merupakan pengalaman yang tidak menyenangkan. Ada orang yang bereaksi dengan mengembalikan hukuman dengan hukuman. Orang itu bisa menjadi marah dan merespons hampir secara otomatis dengan memukul balik orang yang menjadi pengendalinya. Atau orang itu lebih berkepal dingin dan berpikir bahwa cara untuk mengakhiri hukuman kepadanya dengan menghukum orang yang menghukumnya, misalnya, mengurangi atau membatasi perilaku yang tidak diinginkan dari si penghukum. Motif orang itu bisa saja sebagai balas dendam. Menyakiti seseorang yang telah menyakiti Anda bisa sebagai hal yang menyenangkan, jika tidak harus selalu sebagai pengalaman yang berguna.

Pengaruh terakhir yang pengendali ingin menghindarinya, patut dikemukakan. Apabila Anda mengatakan bahwa perilaku seseorang sebagai hal tidak diinginkan, kita bisa juga mengatakan sebagai hal yang menyimpang. Hal ini



tidak bisa dikatakan bahwa perilaku yang menyimpang itu secara objektif salah, tetapi bahwa hal itu memang berbeda dari pilihan dan harapan pribadi kita. Kadang-kadang pengaruh hukuman pada perilaku yang tidak diinginkan dan menyimpang merupakan penyimpangan yang perlu penjelasan: hal itu menambah tingkat atau intensitas perilaku target. Misalnya, jika Anda menghukum seseorang karena ketergantungan yang berlebihan pada Anda, ia mungkin akan merespons dengan menjadi lebih tergantung. Dari lima pengaruh yang disebutkan, kita berasumsi bahwa yang dua pertama merupakan hal yang dimaksudkan dan diinginkan, sedangkan yang tiga lainnya dapat dianggap sebagai hal yang tidak diinginkan. Kita yakin beberapa komunikator adakalanya atau kadang-kadang menghendaki responden mereka untuk mencoba menjauhkan diri dari hukuman, memukul balik, atau memperkuat perilaku mereka yang menyimpang. Namun demikian, kita akan menawarkan unsur-unsur strategi yang meningkatkan dua pengaruh yang pertama dan mengurangi probabilitas yang lainnya.

### 3) Prosedur untuk Menggunakan Strategi Pedang Tergantung

jika Anda ingin terjadinya pengurangan atau penghilangan mengenai perilaku yang tidak diinginkan dan mungkin menggantinya dengan alternatif yang lebih diinginkan, prosedur strategi Anda yang pertama meliputi menganalisis hubungan Anda dengan responden Anda. Beberapa pertanyaan yang relevan bagi analisis Anda. Seberapa besar kadar rangsangan yang dibenci yang layak dapat Anda sajikan? Seberapa besar kadar imbalan yang dapat Anda ancam untuk membatalkannya? Seberapa besar yang Anda sanggup untuk menambah biaya mengenai perilaku target? Anda juga harus dapat menghitung nilai imbalan perilaku target bagi responden Anda, juga mengenai kemampuannya untuk mengubahnya. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mempunyai implikasi penting bagi rancangan dan penggunaan strategi kendali Anda. Misalnya,

Anda harus mengancam untuk membatalkan lima unit imbalan jika responden Anda melanjutkan berperilaku begitu rupa sehingga ia menghasilkan sepuluh unit imbalan, di mana kemungkinan besar Anda tidak akan berhasil. Jika Anda membebaskan dengan sepuluh unit hukuman sedangkan responden Anda hanya mampu berharap lima unit imbalan untuk memelihara hubungan bersama Anda, ia cenderung akan meninggalkan atau menyerang balik daripada menyetujui atau mengabdikan tuntutan Anda.

Banyak pengguna strategi pedang gagal dalam usaha kendalinya karena mereka tidak menganalisis fungsi perilaku target bagi responden mereka. Kebanyakan kegiatan dapat dijabarkan baik sebagai consummatory atau instrumental. Kegiatan consummatory merupakan imbalan mereka sendiri. Hal itu perlu dan bernilai dalam diri mereka sendiri sebab hal itu terikat atau menyatu dalam pencapaian tujuan. Makan bila lapar merupakan perilaku consummatory. Jika tujuan seseorang untuk tetap hidup maka ia harus makan, dan makan itu sendiri membantu supaya orang tetap hidup. Pelepasan kecemasan juga bersifat consummatory. Sebaliknya, perilaku instrumental hanya merupakan langkah-langkah menuju tujuan. Berjalan menuju restoran untuk makan adalah instrumental, tetapi hanya memuaskan bila hasilnya adalah perolehan makanan. Anda naik mobil juga bersifat instrumental untuk pergi menonton bola untuk menghilangkan rasa penat. Ada orang berbuat kebaikan juga instrumental sifatnya dengan harapan akan mendapat kebaikan sebagai balasan, tetapi itu bukan merupakan bagian dari kepuasan.

Bagaimana perbedaan ini ada hubungannya dengan prosedur strategi? Perilaku consummatory lebih banyak bersifat menolak terhadap perubahan daripada perilaku instrumental. Dalam menghukum perilaku consummatory, Anda perlu membuatnya lebih sulit bagi seseorang untuk mencapai tujuan. Bila tujuan itu berharga, Anda akan membuat responden Anda merasa sangat

jengkel dan mungkin akan mempercepat respons yang tidak diinginkan terhadap usaha kendali Anda. Kesempatan Anda untuk berhasil terletak pada cara menganalisis tujuan yang lebih berharga daripada tujuan yang Anda inginkan menggantinya, atau menciptakan tujuan lain sebagai pengganti bagi tujuan yang tidak diinginkan. Dengan kata lain, strategi Anda harus terpusat pada tujuan-tujuan alternatif dan bukan pada perilaku itu sendiri yang tidak diinginkan. Misalnya, apabila merokok merupakan kegiatan consummatory bagi seseorang, setiap serangan yang Anda lakukan pada perilaku merokok itu hasilnya akan sia-sia. Responden Anda akan menjawabnya dengan: "He, saya menikmatinya, jangan ganggu saya." Namun demikian, bila persahabatan Anda berharga

baginya, Anda bisa mengancam dengan jalan memutuskan hubungan kecuali ia mau berhenti merokok. Atau Anda bisa coba membuka bahwa hidup sehat sebagai tujuan yang lebih berharga daripada merokok. Jika Anda bisa memberikan saran manfaat hidup sehat sebagai alternatif pengganti merokok, Anda dapat mengurangi keuntungan dari merokok, bisa jadi pada tingkat di mana ia mau menggantinya dengan yang lain. Anda agaknya akan menggunakan strategi yang berbeda bila perilaku itu bersifat instrumental dan bukan consummatory. Jika Anda menganggap bahwa tujuan perilaku seseorang yang diinginkan tetapi bukan cara-caranya untuk mencapai tujuan tersebut, maka prosedur yang logis ialah mengusulkan menggunakan lebih banyak cara-cara yang diinginkan untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain, satu perangkat prosedur instrumental diganti bagi tujuan lainnya. Misalnya, tujuan seseorang supaya ia disenangi Anda, tetapi strategi dasarnya terdiri dari taktik-taktik cari muka yang Anda tidak inginkan: selalu setuju apa yang Anda katakan atau inginkan, tidak habis-habisnya memuji dan selalu merendah di hadapan Anda. Tugas Anda ialah menghukum strategi orang itu sambil berikan imbalan bagi tujuannya, bila mungkin, menciptakan imbalan-

imbalan untuk strategi- strategi alternatif di mana orang itu dapat mencapai atau memperoleh tujuan itu.

Mungkin sulit untuk menentukan apakah sebuah perilaku itu bersifat consummatory atau instrumental. Misalnya, makan bisa bersifat instrumental apabila orang itu ingin menambah berat badan. Pergi ke restoran bukan sekadar pembuka jalan untuk makan, bisa juga untuk bersosialisasi atau memiliki fungsi mencari status apalagi yang dikunjungi restoran besar dan mahal. Jelas bahwa manfaat data psikologis di sini besar sekali. Untuk mengenali fungsi apa sebuah perilaku tertentu berguna bagi individu, Anda harus mampu melihat atau mengerti bagaimana ia sebagai individu menggunakan perilaku tersebut. Dalam hal yang agak berbeda, sebuah analisis fungsional mengenai perilaku perlu untuk menghindarkan pengaruh-pengaruh penyimpangan yang menguat dari hukuman. Pendapat Scheff (1966) bahwa

fungsi perilaku yang menyimpang mungkin untuk mendapatkan respons hukuman. Ada orang-orang yang dengan sengaja menyampaikan pesan-pesan yang tidak diinginkan kepada mitra komunikasinya karena mereka mendapatkan imbalan dalam respons-respons negatif yang mereka peroleh. Dalam hal di mana respons-respons hukuman bertindak sebagai wortel teruntai, mereka menambah bukan mengurangi penampilan dari perilaku target. Orang dengan perilaku menyimpang itu berusaha keras untuk menarik perhatian atau berharap untuk mendapatkan pengakuan sebagai individu. Ia mungkin juga mencoba menggunakan kendali untuk kepentingan dirinya sendiri (sebagai fungsi consummatory), oleh karena itu hukuman yang tepat tidak dalam bentuk yang diinginkan responden atau yang akan merusak dirinya.

4) Perilaku Menyimpang Bisa Juga Memberikan Jalan Melarikan Diri dari Hukuman Hukuman-hukuman tertentu mengenai perilaku melarikan diri

mungkin menambah keinginan individu untuk melarikan diri. Jones (1967) bertanya, "Apa yang akan terjadi apabila kita menghukum sebuah respons yang telah dibentuk oleh hukuman? Menghukum seorang anak karena ia malu dengan cara mengkritik dan menertawakannya, jika rasa malu merupakan akibat dari dikritik dan ditertawakan sebelumnya, hanya menyebabkan penarikan diri lebih lanjut." Hukuman semacam ini memperkuat perilaku melarikan diri dengan meningkatkan keuntungan yang dirasakannya. Semakin anak itu ditertawakan semakin ia rasakan manfaatnya untuk menarik diri. Strategi wortel terantai dengan memberikan si anak imbalan untuk perilakunya yang lebih ekstrover akan membuktikan bahwa hal itu lebih efektif daripada menghukumnya karena sifatnya yang pemalu. Masalah utama dalam menggunakan strategi pedang bagaimana memperkecil pengaruh-pengaruh yang tidak diinginkan sambil tetap melaksanakan kendali pada tingkat tertentu. Untuk menuntaskan tujuan ini, komunikator harus menghindarkan orientasi yang egosentris terhadap kendali. Komunikator harus menyadari bahwa orang berperilaku sebagaimana orang itu inginkan dan hanya bila ia itu merasakan kalau berbuat demikian ada manfaat baginya. Keinginannya supaya mereka berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu tidaklah cukup Kita akui bahwa sulit untuk memprediksi bagaimana individu akan merespons terhadap rangsangan tertentu, untuk menentukan apakah ia akan mendapatkan imbalan atau hukuman, atau untuk mengalukulasi bagaimana ia akan menilai rangsangan dengan sistem cost-benefit accounting-nya. Kebanyakan perilakunya adalah aneh dan tidak bisa segera diukur. Tetapi komunikasi antarpribadi adalah berguna dan perlu untuk membuat prediksi semacam itu secara tepat. Pengguna strategi pedang memfokuskan pada karakteristik pribadi responden-nya daripada merefleksikan secara eksklusif pada kebutuhan-kebutuhannya sendiri mungkin sekali untuk mencapai keberhasilan secara agak teratur. Strategi pedang mirip dengan strategi wortel,

karena efektivitas kedua strategi itu bergantung kepada apakah responden merasakan adanya keuntungan atau manfaat pribadi dengan memberikan respons yang diinginkan pengendali. Taktik utama dari pengendali strategi pedang ialah memicu strategi-strategi komplementer dari responden. Seorang pengendali berkata: "Saya akan menghukum kamu karena berbuat sesuatu yang saya tidak sukai, tetapi kamu akan merasakan manfaatnya dengan mengubah perilaku kamu." Manfaat atau imbalannya bisa terdiri dari penghentian hukuman, pengembalian imbalan, mengganti kembali keuntungan yang hilang. Pengendali menghendaki respondennya menjawab, "Saya tidak suka dihukum, dan saya dapat menghentikannya dengan berusaha mengetahui apa yang pengendali inginkan dan bertindak sesuai dengan keinginan pengendali. Dibekali dengan jalan pikiran seperti ini, seorang individu dapat memulai strategi kendali yang, jika berhasil, akan membawa pengendali maupun responden kepada apa yang mereka inginkan. Masalah-masalah ini memerlukan lebih lanjut pertimbangan-perimbangan taktis bagi pengguna strategi pedang. Satu pertimbangan tentunya harus: Kapan harus saya gunakan strategi pedang daripada strategi wortel? Jika efektivitas kedua strategi itu sebagian besar terletak pada usaha responden saya untuk mendapatkan keuntungan pribadi dalam melakukan apa yang saya inginkan, mengapa tidak secara langsung memberikannya imbalan daripada menghukumnya? Jalan keluar dari masalah ini memerlukan jawaban untuk pertanyaan lain: dapatkah saya memiliki sumber-sumber imbalan yang cukup untuk menggunakan pendekatan strategi wortel secara efektif? Barangkali tidaklah mungkin untuk membuat penawaran positif yang cukup kuat untuk membujuk responden untuk mengubah perilakunya yang tidak diinginkan. Misalnya, jika seseorang sudah berpenghasilan Rp 15 juta per bulan adalah tidak mungkin untuk mempekerjakannya dengan gaji Rp 10 juta per bulan. Tanpa sumber-sumber yang kuat, strategi wortel tidak akan efektif. Pada

hubungan komunikasi antarpribadi, jika Anda telah menawarkan sebanyak yang Anda harus berikan dan tidak dapat menggunakan kendali wortel lebih lanjut, maka Anda harus berpaling pada pendekatan pedang. Dengan adanya orang lain yang ingin memelihara hubungan, Anda dapat melakukan kendali dengan nada yang mengancam untuk membatalkan imbalan yang ada. Selanjutnya, seseorang harus sering mengalami reaksi-reaksi yang tidak menyenangkan terhadap tindakan tertentu sebelum mengembangkan motivasi untuk mengubahnya. Dengan kata lain, kelembaman perilaku atau behavioral inertia harus dipertimbangkan: Adakalanya orang merasakannya lebih nyaman untuk meneruskan bahkan tindakan merugikan jika tindakan itu tidak dilakukan yang secara jelas tidak menyenangkan. Bahkan jika Anda dapat memiliki sumber-sumber yang tidak terbatas untuk strategi wortel, keberhasilan Anda tidak akan dapat dijamin. Imbalan yang berlebihan bisa menjadi kontraproduktif sebagai kekurangan imbalan. Jika responden menjadi jenuh dengan imbalan-imbalan tersebut, maka prospek untuk manfaat tambahan menjadi tidak terlalu persuasif. yang tidak meng- Apabila Anda telah memutuskan untuk menggunakan pendekatan strategi pedang, Anda harus tetap hati-hati mempertimbangkan secara khusus bahwa responden Anda dapat memilih sebuah alternatif yang lebih baik bagi hukuman yang berlanjut dan hal itu tidak melibatkan usaha menjauhkan diri, memukul balik, atau meningkatkan perilaku sebagaimana orang itu inginkan dan hanya bila ia itu merasakan kalau berbuat demikian ada manfaat baginya. Keinginannya supaya mereka berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu tidaklah cukup. Kita akui bahwa sulit untuk memprediksi bagaimana individu akan merespons terhadap rangsangan tertentu, untuk menentukan apakah ia akan mendapatkan imbalan atau hukuman, atau untuk mengalkulasi bagaimana ia akan menilai rangsangan dengan sistem cost-benefit accounting-nya. Kebanyakan perilakunya adalah aneh dan tidak bisa segera diukur. Tetapi komunikasi

antarpribadi adalah berguna dan perlu untuk membuat prediksi semacam itu secara tepat. Pengguna strategi pedang memfokuskan pada karakteristik pribadi responden-nya daripada merefleksikan secara eksklusif pada kebutuhan-kebutuhannya sendiri mungkin sekali untuk mencapai keberhasilan secara agak teratur.

Strategi pedang mirip dengan strategi wortel, karena efektivitas kedua strategi itu bergantung kepada apakah responden merasakan adanya keuntungan atau manfaat pribadi dengan memberikan respons yang diinginkan pengendali. Taktik utama dari pengendali strategi pedang ialah memicu strategi-strategi komplementer dari responden. Seorang pengendali berkata: "Saya akan menghukum kamu karena berbuat sesuatu yang saya tidak sukai, tetapi kamu akan merasakan manfaatnya dengan mengubah perilaku kamu." Manfaat atau imbalannya bisa terdiri dari penghentian hukuman, pengembalian imbalan, mengganti kembali keuntungan yang hilang. Pengendali menghendaki respondennya menjawab, "Saya tidak suka dihukum, dan saya dapat menghentikannya dengan berusaha mengetahui apa yang pengendali inginkan dan bertindak sesuai dengan keinginan pengendali. Dibekali dengan jalan pikiran seperti ini, seorang individu dapat memulai pada strategi kendali yang, jika berhasil, akan membawa pengendali maupun responden kepada apa yang mereka inginkan. Masalah-masalah ini memerlukan lebih lanjut pertimbangan-pertimbangan taktis bagi pengguna strategi pedang. Satu pertimbangan tentunya harus: Kapan harus saya gunakan strategi pedang daripada strategi wortel? Jika efektivitas kedua strategi itu sebagian besar terletak pada usaha responden saya untuk mendapatkan keuntungan pribadi dalam melakukan apa yang saya inginkan, mengapa tidak secara langsung memberikannya imbalan daripada menghukumnya? Jalan keluar dari masalah ini memerlukan jawaban untuk pertanyaan lain: dapatkah saya memiliki sumber-sumber imbalan yang cukup untuk menggunakan pendekatan strategi



wortel secara efektif? Barangkali tidaklah mungkin untuk membuat penawaran positif yang cukup kuat untuk membujuk responden untuk mengubah perilakunya yang tidak diinginkan. Misalnya, jika seseorang sudah berpenghasilan Rp 15 juta per bulan adalah tidak mungkin untuk mempekerjakannya dengan gaji Rp 10 juta per bulan. Tanpa sumber-sumber yang kuat, strategi wortel tidak akan efektif. Pada hubungan komunikasi antarpribadi, jika Anda telah menawarkan sebanyak yang Anda harus berikan dan tidak dapat menggunakan kendali wortel lebih lanjut, maka Anda harus berpaling pada pendekatan pedang. Dengan adanya orang lain yang ingin memelihara hubungan, Anda dapat melakukan kendali dengan nada yang mengancam untuk membatalkan imbalan yang ada. Selanjutnya, seseorang harus sering mengalami reaksi-reaksi yang tidak menyenangkan terhadap tindakan tertentu sebelum mengembangkan motivasi untuk mengubahnya. Dengan kata lain, kelembaman perilaku atau behavioral inertia harus dipertimbangkan: Adakalanya orang merasakannya lebih nyaman untuk meneruskan bahkan tindakan yang tidak menguntungkan jika tindakan itu tidak dilakukan yang secara jelas tidak menyenangkan. Bahkan jika Anda dapat memiliki sumber-sumber yang tidak terbatas untuk strategi wortel, keberhasilan Anda tidak akan dapat dijamin. Imbalan yang berlebihan bisa menjadi kontraproduktif sebagai kekurangan imbalan. Jika responden menjadi jenuh dengan Imbalan-imbalan tersebut, maka prospek untuk manfaat tambahan menjadi tidak terlalu persuasif.

Apabila Anda telah memutuskan untuk menggunakan pendekatan strategi pedang, Anda harus tetap hati-hati mempertimbangkan secara khusus bahwa responden Anda dapat memilih sebuah alternatif yang lebih baik bagi hukuman yang berlanjut dan hal itu tidak melibatkan usaha menjauhkan diri, memukul balik, atau meningkatkan perilaku target. Hukuman yang hanya sifatnya menghukum memiliki nilai penyelamatan hubungan yang kecil.

Komunikator dapat menemukan kepuasan dalam hukuman yang bersifat dendam, tetapi mitranya mungkin tidak mau memberikan kepuasan tersebut. Sebuah taktik dalam menggunakan strategi pedang ialah dengan membuat pernyataan prediksi bersyarat ("jika ., maka .") se jelas mungkin. Membuatnya jelas kepada responden Anda seperti apa yang ia lakukan "salah" (atau tidak berbuat benar), dan menunjukkan bagaimana Anda berusaha memengaruhi akibat-akibat perilakunya. Hukuman yang tidak bertujuan hanya membingungkan, frustrasi, dan mungkin menjengkelkannya. Apabila Anda tidak menjelaskan apa yang Anda inginkan, juga bagaimana ia bisa memperbarui hubungan Anda pada ketenangan hati sebelumnya, berarti Anda berjudi mengenai kemampuannya untuk memahami Anda. Ini dapat dianggap sebagai kalah berjudi.

Sebagai catatan akhir, adalah bijaksana untuk mengukur, dari waktu ke waktu, pada taraf di mana Anda mungkin tanpa sadar meng-hukum mitra Anda. Apabila kesulitan-kesulitan hubungan muncul para komunikator kadang-kadang bertanya kepada diri mereka sendiri, "Apakah saya cukup memberikan imbalan? Mungkin saya tidak memberikan cukup." Walaupun kadang-kadang berguna, perspektif ini terbatas sifatnya. Kita merekomendasikan apa yang Anda juga bertanya, "Bagaimana kita dapat mengurangi biaya dalam hubungan?" Nilai imbalan hubungan mungkin, dalam arti absolut, sama sekali cukup. Tetapi apabila proses pertukaran imbalan yang Anda kembangkan tidak efisien, maka pertukaran tersebut praktis sebagai hal yang memberatkan. Seberapa besar orang harus membatalkan untuk imbalan tertentu? Seberapa berat orang harus bekerja untuk mendapatkan Imbalan itu? Memelihara dan meningkatkan keuntungan hubungan timbal balik meliputi lebih daripada hanya sekadar meningkatkan besarnya tingkat imbalan. Hal ini juga meliputi memonitor nilai keuntungan bersih dan mengurangi biaya di mana mungkin.

### C. STRATEGI KATALISATOR

Pernyataan-pernyataan berikut ini menggambarkan penggunaan strategi kendali katalisator atau catalyst control strategies:

1. Kapan terakhir kali kau mengatakan padaku mau mentraktir makan di restoran?
2. Kau bisa belajar sampai jauh malam, tetapi ingat kau baru saja sembuh.
3. Kau boleh saja menikahi gadis itu, tetapi ingat bahwa orangtuanya tidak menganggap kau sebagai calon menantu idaman.

Setiap pernyataan tersebut diatas komunikator mencoba memancing respons yang ia inginkan; tetapi sebaliknya bukan memberikan imbalan atau ancaman hukuman, komunikator sekadar mengingatkan kepada yang bersangkutan akan suatu tindakan atau perbuatan yang agaknya bisa diterima dan diinginkan oleh yang bersangkutan. Metode ini bergantung kepada keefektifan menjadikan individu berperilaku dengan cara berinisiatif diri tanpa memberikan imbalan atau hukuman baginya. Komunikator atau pengendali harus membekali dengan Pesan yang membangkitkan semangat untuk memicu proses ini, tetapi Individu sebagian besar bertindak atas kemauan sendiri.

#### 1) Beberapa Macam Strategi Katalisator

(a) Komunikator bisa mengajak atau mendorong pendengarnya menyatakan secara tidak langsung bahwa komunikator mengetahui pendengarnya sudah siap bertindak dengan cara tertentu dan memberikan kesan bahwa saat ini merupakan waktu yang tepat. Pendekatan yang halus untuk mendorong munculnya respons yang diinginkan dengan mengatakan misalnya: "Aduh,

saya lagi pusing" Ini sengaja mengundang pendengarnya untuk menawarkan semacam pelipur lara atau memberi semangat atau dorongan. Meskipun komunikator berharap bahwa respons semacam itu yang ia inginkan akan jelas bagi pendengarnya, strategi ini memberikan manfaat atau keuntungan untuk tidak meminta secara langsung. Suatu langkah di mana banyak komunikator merasakan menempatkan diri mereka pada posisi di bawah atau one-down position.

(b) Strategi katalisator lainnya meliputi memberikan pendengarnya dengan informasi baru yang menimbulkan respons yang Anda inginkan yang agaknya lebih menguntungkan bagi pendengarnya. Salesmen menginformasikan calon pembelinya mengenai kelebihan-kelebihan produk yang ditawarkannya. Dengan kata lain, salesmen ingin menunjukkan kepada calon pembelinya keuntungan-keuntungan tertentu kalau membeli produk yang ia tawarkan, yaitu keuntungan-keuntungan yang nyata bagi pembelinya.

Supaya strategi katalisator ini berhasil, komunikator harus melakukan dua hal: Pertama, ia harus peka terhadap macam-macam perilaku di mana individu-individu tertentu merasakan secara pribadi menguntungkan. Komunikator yang tidak mampu melakukan penilaian pada tingkat psikologis jarang yang berhasil dengan metode katalisator. Kedua, ia harus mampu mengenali bahwa sering kali adanya kesenjangan yang luas antara apa yang seseorang berpendapat benar untuk melakukan sesuatu di dalam suatu situasi dan apa yang ia merasakan terpaksa untuk melakukannya. Banyak orang yang berpendapat bahwa mereka harus memilih tetapi tidak pernah pergi ke tempat pemungutan suara atau TPS. Banyak orang yang berpendapat bahwa mereka harus menimbang rasa kepada tetangganya tetapi tidak pernah melakukannya. Oleh karena itu, pengguna strategi ini juga harus berkonsentrasi untuk mencari jalan yang mudah atau semudah mungkin bagi para

respondennya untuk melakukan sesuatu dengan cara yang mereka inginkan. Seorang salesman yang menghendaki para pembelinya membeli, menganjurkan untuk menggunakan kartu kredit. Seseorang yang menghendaki sahabatnya berhenti minum tidak akan mengajak temannya itu ke kedai minuman keras.

2) Keterlibatan Pribadi dalam Strategi Kendali Perbedaan yang utama antara teknik-teknik katalisator dan strategi-strategi kendali lainnya terletak pada ketidakmenonjolnya kendali.

Pada strategi wortel dan pedang, pengendali menekankan perannya sendiri di dalam proses. Misalnya, "Jika Anda berbuat sesuai seperti yang saya inginkan, saya akan melakukan ini dan itu." Namun demikian, dengan strategi katalisator pengendali berusaha mendapatkan respon yang diinginkan dengan menekankan pada si pendengar: "Jika Anda melakukan ini dan itu, bukankah Anda akan mendapatkan keuntungan atau imbalan secara pribadi?" Seorang komunikator harus memutuskan seberapa besar untuk menjadikan dirinya bagian dari strateginya. Pengguna strategi katalisator mengurangi pengaruh "Akunya" dalam berkomunikasi dengan orang lain. Namun demikian, seorang komunikator dapat menentukan untuk menambah strategi katalisator dengan menyatakan persetujuannya atau ketidaksetujuannya secara pribadi mengenai respons-respons tertentu. Misalnya, orangtua yang membolehkan anaknya memilih antara begadang atau tidur pada jam sebagaimana biasanya, dapat mengisyaratkan pilihannya terhadap salah satu yaitu begadang atau tidur. Dengan memberikan persetujuannya bagi salah satu pilihan ia berharap untuk dapat meningkatkan probabilitas bahwa anak itu akan memilih pilihan sesuai keinginan orangtua. Namun demikian, si anak dapat bereaksi sebaliknya terhadap kenyataan itu di mana komunikator secara terbuka mencoba mempengaruhi perilaku anak itu, walaupun dengan cara halus. Anak itu bisa

menolak secara langsung pilihan yang ditentukan oleh pengendali yang dalam hal ini orangtua, meskipun anak itu setuju dengan kebaikan tersebut, sebab anak itu tidak mau tunduk pada kendali orangtuanya. Banyak orang rupanya menggunakan mau melakukannya hanya karena Anda ingin saya melakukannya." Orang bahkan bisa melakukannya tetapi ia memilih tidak melakukan-nya untuk menghindar, karena tidak mau ditempatkan pada posisi di bawah atau one-down position. Pengguna strategi katalisator bisa salah pada arah yang berlawanan. Mereka bisa gagal untuk memaksakan pilihan mereka sendiri, pikir mereka apabila berbuat demikian akan meningkatkan probabilitas untuk mendapatkan respons yang diinginkan. Hal ini biasanya terjadi cara seperti ini. Mereka merespons dengan: "Saya tidak pada perusahaan besar, di mana para manajer telah dilatih mengenai teknik-teknik hubungan manusia atau human relationis techniques tmengedarkan memo untuk karyawan dengan isi kalimat yang berbunyi: "Apakah tidak akan lebih baik jika setiap orang datang ke tempat pekerjaan di pagi hari tepat waktu" atau "Kita akan dapat menyele- saikan pekerjaan lebih banyak jika setiap karyawan akan membatasi waktu istirahatnya selama dua puluh menit." Memo itu dimaksudkan sebagai perintah langsung, dan pimpinan berpikir cara mengomu- nikasikan perintah seperti itu baik untuk moril atau semangat kerja karyawan. Namun demikian, karyawan cenderung menafsirkan memo tersebut bukan sebagai perintah tetapi sebagai pernyataan tidak resmi dari pimpinan dan mereka merespons sesuai dengan tafsiran mereka.

#### D. STRATEGI KEMBAR SIAM

Kita telah menjelaskan pengguna strategi wortel yang berhasil se- bagai orang yang mampu mengetahui apa yang orang lain inginkan dan memberikan kepada orang itu sesuatu sebagai pengganti bagi se- suatu yang pengguna

strategi itu inginkan. Pengguna strategi pedang mengetahui apa yang orang lain tidak inginkan dan mengancam orang itu dengan akibat yang tidak diinginkan atau diharapkan kecuali kalau orang itu mampu menghindar. Pengendali katalisator memperoleh respons yang diinginkan dengan bantuan rangsangan yang kurang mencolok daripada imbalan atau hukuman, tetapi tidak dapat lebih efektif daripada kedua strategi sebelumnya. Ketiga pengguna strategi ini agaknya memberikan asumsi bahwa hubungan komunikasi yang diinginkan dapat dikembangkan oleh penerapan yang efektif dari strategi-strategi mereka. Hubungan yang mereka kembangkan dapat meliputi proses yang singkat atau bisa beberapa tahun lamanya. Berapa pun lamanya hubungan itu untuk sebagian besar merupakan a fleksibilitas dari gaya para komunikator yang berpartisipasi dan kemampuan untuk mengendalikan.

Sedangkan strategi keempat mengenai kendali, bukan untuk menciptakan hubungan yang diinginkan melainkan merupakan hasil dari semacam hubungan yang sudah ada atau sudah terbentuk. Strategi ini dinamakan strategi kembar siam (siamese twin strategies), dan hanya dapat diimplementasikan setelah hubungan terbentuk. Dalam hal ini. Kembar siam adalah orang-orang yang menempatkan sangat penting-nya pada pemeliharaan hubungan timbal balik mereka. Mereka rupanya yakin bahwa kebahagiaan mereka yang paling utama kalau mereka selalu bersama-sama. Oleh karena itu, mereka sangat tergantung satu sama lain untuk mendapatkan kepuasan pribadi. Karena pemeliharaan hubungan merupakan prioritas komunikasi mereka yang paling tinggi, mereka adakalanya lebih mendahului mengorbankan tujuan-tujuan pribadi mereka. Perspektif hubungan semacam itu, hambatan utama ditempatkan kepada semacam strategi di mana orang dapat menggunakan untuk menghasilkan respons yang diinginkan. Macam-macam strategi seperti wortel, pedang, atau katalisator adakalanya cocok dan

efektif, tetapi hanya apabila dimodifikasi menurut keadaan hubungan yang unik.

Dua syarat hubungan yang menyebabkan berkembangnya strategi kembar siam: pertama, adanya tingkat ketergantungan yang tinggi antara para komunikator. Meskipun adanya banyak macam ketergantungan, kondisi umum diumpamakan oleh cerita mengenai pasangan yang terdampar di gurun pasir atau dua orang yang tersisa yang masih hidup akibat serangan bom nuklir. Kedua orang ini harus menciptakan hubungan yang paling baik karena mereka hanya tinggal berdua. Persyaratan kedua, tidak seorang pun dari keduanya lebih berkuasa terhadap yang lain. Bahkan apabila kedua orang itu adanya saling ketergantungan, salah satu masih bisa mendominasi hubungan dengan menggunakan strategi wortel atau pedang. Strategi kembar siam muncul apabila kedua komunikator memiliki jumlah kendali kurang lebih sama.

Strategi kembar siam terdapat pada beberapa macam hubungan yang spesifik. Salah satu hubungan semacam itu terutama di negara-negara maju ialah antara perusahaan dan serikat pekerja. Setiap partisipan tergantung kepada yang lainnya: di satu pihak orang membutuhkan orang lain untuk bekerja pada pekerjaan tertentu, sedangkan di pihak lain membutuhkan orang lain untuk membayarnya. Dalam hubungan mereka tidak ada satu pihak pun dapat melaksanakan kendali secara Penuh. Manajemennya dibatasi yang dalam hal-hal tertentu oleh undang-undang dan dalam hal-hal lain diancam dengan pemogokan dan semuanya itu digunakan dalam strategi kendali. Serikat pekerja harus bekerja di bawah sejumlah pembatasan-pembatasan komplementer. Jadi, kedua kelompok manusia itu terikat secara bersama-sama. Tidak satu pihak pun secara hukum atau finansial dapat secara bebas untuk mengakhiri hubungan, dan tidak satu pihak pun dapat melaksanakan



kendali secara sepihak tanpa kerja sama dengan pihak lainnya. Apabila kedua kelompok itu sukses, maka mereka menyadari apa yang baik untuk salah satu pihak baik pula untuk pihak yang lain. Sedangkan di Indonesia hubungan antara kedua belah pihak itu yaitu antara perusahaan dan serikat pekerja terutama di zaman Orde Baru lebih banyak diatur oleh penguasa. Kalau terjadi perselisihan yang dimenangkan dan dilindungi penguasa ialah pihak perusahaan dan bukan serikat pekerja. Adanya larangan mogok, upah pekerja pada tingkat yang minimal, hak-hak pekerja hampir tidak ada, jaminan keselamatan kerja para pekerja sangat minim. Intervensi penguasa terutama para oknumnya bukan tanpa alasan, mereka ikut menikmati sebagian besar apa yang sebetulnya menjadi hak para pekerja, melalui upeti pihak pengusaha kepada para oknum penguasa. Bahkan para pimpinan serikat pekerja tidak sedikit yang memihak pengusaha dan penguasa daripada ke para pekerja yang seharusnya dilindungi. Selain alasan takut kepada penguasa mereka juga ikut menikmati secara finansial dalam kondisi yang demikian. Di era Reformasi, serikat pekerja lebih bisa bersuara untuk memperjuangkan hak para pekerja walaupun belum maksima terutama yang menyangkut upah minimum regional atau UMR dan jaminan hak-hak para pekerja terutama para pekerja wanita yang cukup signifikan jumlahnya terutama di pabrik-pabrik. Dalam perkawinan menunjukkan karakteristik yang kurang lebih sama seperti gambaran hubungan serikat pekerja dengan pengusaha yang terdapat di negara-negara maju. Kedua pihak dalam hubungan perkawinan merasa berkewajiban untuk memelihara kelangsungan perkawinan mereka meskipun mereka tidak tersebut. Alasan untuk tetap tinggal bersama karena keyakinan akan kewajiban finansial, tekanan sosial, kehadiran anak, faktor kelu perkawinan puas dalam kedua belah pihak, dan sebagainya. Apabila pasangan perkawinan tersebut umumnya merasa sama-sama tidak bahagia, kemudian mereka benar-benar menyadari adanya saling ketergantungan. Masing-masing perilaku

pasangan adalah sangat penting untuk kebahagiaan pihak Lainnya. Karena setiap orang merupakan sumber penting bagi respons- respons yang diinginkan, bagaimanapun mereka harus bekerja sama untuk menjadikan adanya toleransi dalam hubungan mereka, walau tidak amat memuaskan. Tidak semua perkawinan yang tidak bahagia menggunakan strategi kembar siam. Salah seorang di antara mereka bisa mencari respons yang diinginkan di luar perkawinan, dengan demikian mengurangi kendali dari mitra perkawinan atau teman hidup. Atau keduanya dapat mencari di mana saja untuk respons- respons yang diinginkan, dengan demikian mengurangi saling ketergantungan mereka. Ini terjadi apabila keduanya enggan atau tidak mampu untuk menemukan hubungan-hubungan alternatif di mana mereka cenderung untuk mengembangkan metode-metode kendali kembar siam.

Hubungan ketiga yang cenderung kepada teknik-teknik kembar siam ialah salah satunya di mana benar-benar adanya investasi sepihak. Sebelumnya telah dibicarakan bahwa manusia cenderung memandang pertukaran komunikasinya secara ekonomis. Adakalanya seseorang membantu orang lain untuk jangka waktu lama sedangkan mendapatkan dalam jumlah kecil sebagai balasannya. Seseorang yang istri atau suaminya yang sedang kuliah di perguruan tinggi sering kali harus bertindak sebagai pendukung dana dan moral dari hubungan tersebut selagi salah satunya sedang melanjutkan studi. Sama halnya dengan keluarga pecandu narkoba atau alkohol sering mengalami kesulitan yang hebat selagi mencoba melakukan proses rehabilitasi orang yang dikasihinya dan harus mempertahankan hidupnya sendiri. Orang-orang yang melakukan investasi besar atau mahal kepada orang lain untuk jangka waktu lama sering kali merasakan investasi mereka telah disia-siakan, kecuali mereka bisa menarik atau mengumpulkan-nya kembali bahkan bila dengan bunganya sekali. Tetapi orang-orang dengan sikap seperti "Anda berutang budi pada saya" dapat menjadi tergantung pada orang lain. Karena

kepuasan utama mereka terletak pada dibayarnya kembali oleh orang lain. Jadi, mereka memaksakan diri mereka untuk memelihara hubungan paling tidak sampai mereka dibayar kembali. Jika mitranya mengakui kenyataan ini dan merasa bersalah, maka ia juga terikat pada hubungan tersebut sampai ia bisa membayar kembali utangnya. Agaknya bahwa satu dari mitra-mitranya memiliki kendali yang lebih banyak dalam jangka pendek-ia menerima lebih besar daripada yang ia berikan-tetapi dalam hubungan seperti itu merupakan buah pikiran yang keliru sama seperti mengira bahwa uang yang Anda pinjam dari bank adalah milik Anda. Dasar bersama bagi kendali hanya dapat diukur dalam jangka panjang.

Pengembangan dan Penggunaan Mengenai Strategi Kendali Kembar Siam  
Tiga macam situasi yang baru saja dijelaskan memperlihatkan dua dimensi karakteristik mengenai hubungan-hubungan kembar siam: ketergantungan bersama yang kuat, dan kesamaan mengenai kekuasaan. Dua dimensi hubungan ini memiliki dampak yang kuat pada pengembangan dan penggunaan strategi-strategi kendali. Pada tingkat yang umum, para komunikator membentuk unit yang lebih ketat daripada mereka dalam macam hubungan yang lain, karena setiap orang merupakan sumber yang utama kalau bukan yang satu-satunya mengenai respons-respons penting yang diinginkan bagi orang lain dan karena hubungan mereka secara relatif berlangsung lama. Ini berarti bahwa setiap lingkungan hubungan manusia mungkin mencerminkan pengaruh-pengaruh yang lebih ekstensif mengenai pola-pola kendalinya sendiri. Maka, ini agaknya bahwa strategi kembar siam akan sangat peduli dengan pengembangan strategi-strategi kendali yang mendukung atau membantunya secara maksimal kepuasan bersama. Namun demikian, tidak selalu demikian halnya. Strategi kembar siam menggunakan pola-pola yang berbeda, salah satunya secara potensial destruktif dan yang lainnya konstruktif. Kedua pola-pola tersebut berasal dari pengakuan para

komunikator bahwa hubungan-hubungan kembar siam memberikan kebebasan yang lebih besar daripada hubungan-hubungan lainnya dalam satu hal: Para komunikator tidak perlu cepat-cepat peduli mengenai apakah hubungan akan berlangsung terus. kualitas hubungan mereka. Sebaliknya, mereka bebas memusatkan perhatian pada Komunikator yang berpandangan sempit dapat menyalahgunakan kebebasan ini. Ia mengetahui bahwa mitranya akan menoleransi perilaku-perilaku yang di bawah kondisi hubungan lainnya akan ditolak sepenuhnya. Misalnya, suami dan istri sering mengeluh bahwa pasangan ini telah banyak berubah setelah perkawinan mereka. Mereka kurang menunjukkan kehalusan perasaan mereka, bertindak kurang bertanggung jawab, dan selalu melanggar kesepakatan-kesepakatan relasional yang mereka sepakati secara timbal balik. Hubungan-hubungan yang memanifestasikan sikap seperti "Saya tahu Anda tidak akan meninggalkan aku" bersifat rentan bagi perilaku semacam ini. Serangkaian peristiwa dapat segera berkembang di mana salah seorang menganiaya yang lainnya, merasa bersalah mengenai itu, menjadi frustrasi dalam keadaan tidak berdaya dalam mengalami keadaan bersalah dan menyerang kembali. Mitranya dipaksa memikul perlakuan kejamnya, dan ia dipaksa meneruskan rasa bersalah karena mereka terikat bersama dalam hubungan kembar siam. Tentu saja orang-orang bisa melepaskan diri mereka dari serangkaian peristiwa destruktif, tetapi sering kali karena mereka begitu intensnya terlibat dalam keadaan tersebut mereka tidak dapat berbuat demikian tanpa bantuan orang luar. Para psikolog bagian konseling sering kali memberi nasihat pasangan pengguna strategi kembar siam bahwa mereka belum bisa mengatasi masalah mereka, maka mereka harus memper- timbangkan secara serius kemungkinan untuk mengakhiri hubungan mereka. Misalnya, pasangan suami istri diminta untuk mengurangi ketergantungan mereka secara timbal balik-paling tidak secara konvensional- sebagai langkah pertama dalam mengubah pola-pola kendali destruktif

mereka. Para komunikator yang memulai berdasarkan pola-pola kenda- li konstruktif secara timbal balik menginterpretasikan kebebasan hu- bungan kembar siam sebagai kesempatan untuk bekerja bersama-sama guna memperoleh secara timbal balik dalam keamanan lingkungan Secara relatif. Mereka "memiliki" satu sama lain, dan menggunakan aset yang potensial ini sebagai dasar untuk saling mengikat dan bu- yang menge- menggunakan waktu untuk mengembangkan prosedur kendali memaksimalkan strategi yang bermanfaat secara timbal balik nai kendali. Misalnya, teman sekamar yang secara legal atau finansial terikat untuk hidup bersama selama setahun dapat merasakan bab mereka secara serius tidak cocok atau akur dalam beberapa hal. Tetani karena mereka dipaksa untuk tinggal bersama pada kediaman yang sama mereka melakukan usaha untuk menghilangkan perbedaan-per- bedaan mereka dengan cara-cara yang dapat disetujui. Penyelesaian semacam itu membutuhkan waktu, yang mereka tidak akan lakukan jika masing-masing merasa bebas untuk keluar dari ikatan itu apabila masing-masing memilihnya demikian. Demikian halnya pasangan suami istri yang memilih untuk tinggal bersama demi anak-anak me- reka yang masih kecil dapat dengan gigih berjuang untuk mengatasi kesulitan mereka baik untuk ketenangan mereka berdua dan untuk ke- kan sebagai kebebasan bertindak yang disalahgunakan. Mereka dapat bahagiaan anak-anak mereka.

#### E. STRATEGI DUNIA KHAYAL

Semua orang berusaha mendapatkan respons yang diinginkan, tetapi ada orang-orang yang umumnya tidak berhasil, jika tidak pada semua situasi, paling tidak sejumlah situasi yang mereka anggap pen- ting. Seraya para pengendali yang berhasil memperoleh imbalan yang besar, mereka yang tidak berhasil sering kali menderita kecemasan yang menyakitkan. Adakalanya kecemasan yang berkepanjangan da- pat mengarah kepada kelainan jiwa yang

serius. Pada kasus-kasus yang tidak terlalu hebat hasilnya dapat berupa pengembangan strategi dunia khayal mengenai kendali. Strategi kendali dunia khayal atau fairyland strategies mengandalkan pada ilusi atau khayalan pada perasaan-perasaan yang ditimbulkan sendiri mengenai kendali. Khayalan-khayalan ini dapat memberikan semacam ketenangan dari perasaan cemas, tetapi memiliki dasar realitas yang tidak seberapa dan tidak cukup untuk menggantikan kendali yang sebenarnya. Beberapa strategi khayalan tampaknya tidak untuk menerima batas-batas kemampuannya sendiri untuk mampu memperoleh respons yang diinginkan. Orang-orang seperti itu hidup sebagai pengkhayal total lari dari kenyataan. Mereka sering menghabiskan waktunya membayangkan dirinya pilot tempur yang hebat, pemain bola yang sukses, petinju yang tak terkalahkan, atau bintang sinetron yang dipuja-puja. Taktik-taktik yang digunakan oleh pengguna strategi dunia khayal yaitu mengabaikan respons-respons yang tidak diinginkan. Misalnya, seorang pemuda mengabaikan isyarat-isyarat halus sebagai penolakan teman wanita kecannya dan terus memaksakan dirinya untuk mendapatkan balasan cintanya. Taktik lainnya ialah mengubah respons yang tidak diinginkan dengan memberikan penafsiran yang positif. Misalnya, seorang profesor yang tidak menarik caranya memberi kuliah menjadikan para mahasiswanya mengantuk, ditafsirkannya oleh si profesor bahwa para mahasiswanya begitu antusias mendengarkan kuliahnya hingga mengantuk.

#### 4. BEBERAPA KOMENTAR MENGENAI IMPLIKASI MORAL MENGENAI KENDALI KOMUNIKASI

Ada orang yang menentang kata kendali atau control atau paling tidak mereka harus menentangnya. Hal ini disebabkan istilah tersebut mempunyai banyak konotasi yang tidak menyenangkan. Kata kendali agaknya tidak etis bagi nilai-

nilai yang dihormati, yang berhubungan dengan kebebasan individu, kasih sayang, toleransi, kooperasi, dan kualitas hidup. Kita tidak berpendapat bahwa hidup di dunia adalah kejam di mana setiap orang harus tegar untuk bisa hidup, juga kita tidak percaya bahwa kita hidup di dalam lingkungan yang ganas dan bersifat bermusuhan di mana setiap komunikator harus selalu berjuang supaya tetap eksis. Perhatian kita pada kendali komunikasi tidak harus ditafsirkan sebagai dukungan total pada setiap hal yang dapat dibayangkan sebagai strategi kendali, juga tidak harus memberi kesan bahwa kita percaya semua komunikator menghabiskan waktunya terlibat dalam kendali atau selalu berpikir soal kendali.

#### A. BANDIT KOMUNIKASI

Adalah bermanfaat untuk menunjukkan dengan tepat beberapa dimensi yang dengan jelas tidak menyenangkan mengenai perilaku pencarian kendali. Kita akan mencirikan orang-orang yang sebagian terbesar terlibat dalam praktik-praktik kendali yang menimbulkan kebencian sebagai "bandit komunikasi" atau communicative gangster. Mereka adalah penipu, manipulator, demagog, para penjual mobil bekas yang kebanyakan orang paling membencinya. Apa masalahnya tentang perilaku mereka yang menjadikan kendali memiliki nama buruk? Tujuan-tujuan para komunikator semacam itu sudah pasti membantu menciptakan kesan-kesan yang tidak menguntungkan. Para bandit bertindak untuk kepentingan diri mereka; orientasi komunikasinya sangat egosentris. Tidak punya keinginan untuk memaksimalkan imbalan secara timbal balik, mereka berusaha untuk menjadi pemilik tunggal mengenai imbalan, apa saja akan direbutnya dari hubungan mereka dengan komunikator lainnya.

Demikian juga, strategi bandit umumnya dapat dianggap sebagai menjijikkan. Kebohongan sudah pasti sebagai hal yang biasa, tapi bandit hampir tidak

dapat memberitahukan maksud-maksud mereka dan berharap akan selalu berhasil. Karena mereka cenderung untuk tidak percaya orang, para bandit lebih memilih menyembunyikan strategi dasar mereka untuk mencegah jangan sampai dibanditi atau dijahati oleh rekan-rekan mereka. Para bandit ini bisa saja menjanjikan imbalan yang lebih besar daripada yang mereka bisa berikan, tetapi sering kali mereka cepat melaksanakan hukuman yang bengis, sering kali hanya sebagai latihan mendemonstrasikan kemampuan kendali-nya. Kita juga harus mengutuk pengaruh-pengaruh dari usaha-usaha bandit pada kendali. Walaupun sepak terjangnya bisa merugikan atau tidak merugikan orang lain, tetapi mereka hampir tidak pernah berjiwa penolong. Mereka lebih banyak mengambil daripada memberik. B. MALAIKAT KOMUNIKASI Malaikat komunikasi atau communicative angels memiliki falsafah let it be yang jika dibahasakan kurang lebih "biarkanlah apa yang terjadi." Hal yang bisa melukai perasaan mereka apabila orang mencoba mendapatkan respons-respons yang diinginkan dari mereka; mereka tidak ingin "dibeli". Malaikat bisa beralasan bahwa apabila ia hendak memberikan seseorang dengan respons yang diinginkan atau yang diperlukan, hal ini disebabkan karena ia berpendapat dengan berbuat demikian tidak disebabkan karena ia berharap orang lain akan melakukan hal yang sama sebagai balasan. Malaikat juga berpendapat bahwa rancangan mengenai strategi kendali yang disengaja dan diperhitungkan adalah kejam dan tidak bermoral. Malaikat lebih memilih melakukannya secara spontan, berharap yang terbaik dan tidak berbuat sesuatu secara langsung untuk mendapatkan imbalan. Apabila hubungannya berjalan mulus adalah sangat baik dan menyenangkan. Ra tidak, itu karena sesuatu berlangsung apa adanya. Kita tidak bisa dan tidak boleh memaksakan kehendak kita kepada orang lain.

Meskipun kita hampir tidak memaafkan pendekatan-pendekatan bandit pada situasi-situasi komunikasi, kita juga percaya bahwa, bagi kebanyakan



komunikator, pendekatan malaikat tidak mungkin menimbulkan banyak kepuasan. Posisi kita pada dasarnya adalah hedonistik yaitu mencari kebahagiaan atau kesenangan. Hal ini bertumpu pada pandangan bahwa kebanyakan orang ingin hidup bahagia, dan kebahagiaan adalah sesuatu hal yang baik. Kebahagiaan yang sungguh-sungguh dapat diperoleh dengan memperoleh imbalan berupa materi, perilaku, dan simbolik dari orang lain. Tetapi posisi kita juga didasarkan pada pemikiran bahwa hal-hal yang baik tidak diperoleh manusia secara otomatis. Tentu saja tidak seorang pun diberkahi dengan kebaikan pribadi yang cukup bahwa ia akan berharap imbalan yang datang kepadanya semata-mata melalui kebaikan orang lain. Jika Anda menginginkan kenikmatan dan kesenangan yang didapat dari perolehan imbalan dan para mitra komunikator, maka Anda harus berbuat sesuatu untuk mereka. Misalnya, Anda harus terlibat untuk saling bertukar mengenai hal-hal yang diinginkan atau diperlukan. Jika memaksimalkan keuntungan dari pertukaran memerlukan pemikiran dan perencanaan sebelumnya, ini tidak berarti bagi kita untuk mengabaikan nilainya.

Marilah kita secara lancang untuk mengatakan bahwa di dunia ini ada tiga macam manusia. Pertama, mereka adalah teman-teman Anda, Mereka ingin membantu Anda dan umumnya ingin melakukan yang terbaik untuk Anda. Tetapi meskipun mereka adalah teman-teman Anda, mereka tidak bisa selalu mengetahui bagaimana caranya Anda ingin diberikan imbalan. Seperti pada semua orang, kemampuan mereka yang menyangkut kepekaan dan pemberian imbalan adalah batas. Adakalanya Anda harus memberitahukan mereka bagaimana mereka dapat menyenangkan Anda. Perilaku antarpribadi sangatlah kompleks bahkan teman akrab Anda sendiri memiliki kesulitan dan kekurangan untuk mengerti Anda. Pertukaran mengenai saling memberi imbalan bahkan dengan niat atau maksud yang paling baik dari para komunikator, sering kali mendapatkan keuntungan dari perencanaan yang

hati-hati atau teliti. Ini tidak berarti kejam; sebaliknya ini merupakan hal yang ramah untuk menghindari konflik yang tidak perlu dan untuk meningkatkan probabilitas mengenai imbalan ber- yang sama.

Kedua, mereka adalah musuh-musuh Anda, yaitu orang-orang yang ingin menghalangi perolehan imbalan Anda. Hanya sedikit orang di dalam budaya kita yang benar-benar sebagai musuh yang kejam. Kebanyakan dari kita hanya menemukan orang-orang yang tidak suk kepada kita, dan hal ini adalah wajar. Tetapi dalam hal tertentu me. reka dapat mengendalikan terhadap arus imbalan kita, dan kita har mampu menghalangi strategi mereka. Ketiga, adalah orang-orang yang tidak ingin berbuat kebaikan ataupun berbuat ketidakbaikan terhadap kita dan inilah yang terba- nyak di antara ketiga kelompok manusia. Kebanyakan manusia di dunia tidak mengetahui bahwa kita ada. Karena mereka tidak memer- sepsikan diri mereka untuk menjadi saling ketergantungan dengan kita, maka mereka tidak berbuat sesuatu untuk memberikan imbalan atau menghukum kita. Tetapi mereka mempunyai banyak hal yang bisa diberikan kepada kita, dan kita juga mempunyai sesuatu yang bisa diberikan kepada mereka. Jika tidak seorang pun di antara kia melakukan sesuatu untuk menciptakan kesadaran mengenai potensi

ini maka tidak ada imbalan yang dapat dipertukarkan. Kita tidak akan menyarankan bahwa harus berteman dengan setiap orang di dunia, tetapi bila Anda berpendapat bahwa tingkat imbalan Anda adalah le- bih rendah daripada yang Anda inginkan, kami percaya bahwa Anda harus mengembangkan kapasitas untuk menciptakan sumber-sumber baru mengenai pengalaman-pengalaman yang berguna atau mengun- tungkan.

### C. KAPAN MELAKUKAN KENDALI

Sekarang kita akan berpaling ke aspek kendali komunikasi yang agak berbeda. Pertanyaannya dapat seperti: Apakah semua komunika- tor menggunakan semua waktunya melakukan kendali atau perenca- naan untuk menggunakan kendali? Jawaban atas pertanyaan terse- Lt adalah tidak. Kebanyakan situasi komunikasi berlangsung secara alamjah atau wajar tanpa perencanaan taktis yang rumit maupun kesadaran yang tinggi untuk mencapai tujuan. Rupanya perlu untuk menelaah beberapa kondisi di mana para komunikator memusatkan pada dimensi-dimensi kendali pada transaksi mereka. Rupanya bahwa kepastian komunikator mengenai hasil suatu transaksi berhubungan pada tingkat di mana ia akan berpikir mengenai atau terlibat dalam perilaku kendali. Jika seseorang begitu yakin mengenai apa yang akan terjadi, maka tidak ada gunanya dalam memperjuangkan untuk mendapatkan sebuah hasil alternatif. Apabila ia memiliki keraguan mengenai hasil dari suatu transaksi, namun demikian ia mungkin akan lebih cenderung untuk mengambil peran aktif dalam usaha mendapat- kan hasil yang diinginkan.

Pentingnya hasil dari suatu transaksi juga berhubungan dengan isu ini. Jika seseorang tidak yakin mengenai hasil dari keadaan yang sepele, ia mungkin tidak akan merasa terganggu mengenai pengaruh akan hasilnya. Bahkan jika ia cukup yakin untuk mendapatkan hasil yang positif dalam situasi yang cukup penting, ia akan tetap melaku- San apa saja untuk menambah kepastiannya. Kemampuan komunikasi ndividu menggambarkan faktor relevan lainnya. Seseorang yang tidak berpengalaman dalam melaksanakan strategi kendali tertentu dengan hati-hati sekali dibandingkan dengan orang yang berpengalaman dan ahli. Para pemula dalam setiap bidang aktivitas manusia berlatih me ngenai taktik-taktik mereka lebih dari waktu yang diperlukan dan amat sadar mengenai hubungan antara pelaksanaan dan perolehan dari tujuan mereka. Sebagai tambahan, makin banyak usaha seorang individu harus lakukan untuk memperoleh tujuan tertentu, makin sadar ia apa yang ia sedang

lakukan. Usaha itu mungkin menyakitkan atau ia mungkin mau meningkatkan efisiensi mengenai perilaku dalam usaha mencapai tujuannya. Para komunikator yang perlu mengeluarkan banyak energi bahkan dalam mencapai tujuan pada tingkat yang rendah agaknya lebih sadar mengenai kendali komunikasi daripada mereka telah yang efisien. Faktor lainnya yang menambah kesadaran individu mengenai kendali ialah mengenai probabilitas hasil-hasil negatif tertentu di da mengembangkan praktik-praktik komunikasi yang lebih lam transaksi tertentu. Apabila probabilitas ini tinggi, mungkin sekali seseorang akan mengalami kecemasan atau ketakutan yang dapat menyebabkan ia mempertimbangkan langkah-langkah apa yang me diambil untuk menurunkan atau mengurangi probabilitas hasil-hasil yang negatif. Tidak seorang pun ingin menambah biaya yang tidak perlu.

Pertimbangan terakhir ialah mengenai keadaan di mana kominikator merasa bahwa ia dapat memengaruhi hasil dari situasi ko- munikasi. Para komunikator adakalanya berpendapat bahwa musim hujan adalah sangat tidak diinginkan. Tetapi karena tidak ada yang dapat mereka perbuat untuk mencegah jatuhnya hujan, mereka tidak banyak menghabiskan waktu untuk mencoba memikirkan strategi- strategi kendali untuk mengerjakan perbuatan ini. Keyakinan merupakan faktor yang penting. Jika tingkat keyakinan seorang individu adalah nol, ia tidak akan melakukan setiap bentuk kendali. Jika ia tidak mempunyai harapan untuk berhasil, maka tidak ada gunanya untuk merancang sebuah strategi kendali. Semua faktor ini saling berhubungan. Kecakapan, misalnya, dihubungkan kepada kepastian mengenai hasil dan mengenai jumlah

usaha yang diperlukan untuk melakukan tindakan tertentu. Penting- nya hasil transaksi dan probabilitas mengenai hasil yang negatif juga pengaruh mempengaruhi: makin penting sekali bahwa komunikator menghindari hasil

negatif tertentu, makin keras ia bekerja untuk mengembangkan langkah-langkah pencegahan.

## 5. Rangkuman

semua telah belajar bagaimana berkomunikasi, kita juga telah belajar bagaimana kita menggunakan kemampuan berkomunikasi kita untuk tujuan-tujuan kendali atau mengendalikan sesuatu. Tentu saja, setiap orang berbeda dalam kemampuannya untuk melaksanakan kendali untuk tujuan-tujuan khusus. Perbedaan-perbedaan tersebut di atas membantu kita untuk menyusun bahan dasar dari komunikasi antarpribadi.

## 6. Latihan

1. Sebutkan unsur tetap dan tidak tetap pada PKK!
2. Jelaskan menurut pendapat saudara mengenai adanya strategi komunikasi!
3. Sebutkan dan jelaskan menurut para ahli mengenai strategi komunikasi!
4. Apa yang dimaksud dengan strategi pedang tergantung!
5. Jelaskan mengenai unsur penting pada strategi pedang tergantung!
6. Jelaskan fungsi dari menggunakan strategi pedang tergantung!
7. Sebutkan dan jelaskan macam-macam strategi katalisator!
8. Apa yang dimaksud dengan strategi kembang siam?
9. Sebutkan syarat hubungan yang menyebabkan berkembangnya strategi kembar siam!
10. Jelaskan menurut pendapat saudara mengenai Bandit komunikasi!

## Daftar Pustaka

Suryanto. 2015. Pengantar Ilmu Komunikasi. Bandung. CV Pustaka Setia

Rohim, Syaiful. 2016. Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi. Jakarta. Rineka Cipta